



Sistem Informasi Penjualan Daster Menggunakan *Customer Relationship Management* Pada *Precious Dailywear* Berbasis Website

Nesti Listia Sari¹, Nanik Susanti², Diana Laily Fithri³

^{1,2,3} Fakultas Teknik, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Muria Kudus

Article Info:

Dikirim: 08 Agustus 2024

Direvisi: 15 Agustus 2024

Diterima: 20 Agustus 2024

Tersedia Online: 23 Agustus 2024

Penulis Korespondensi:

Nesti Listia Sari

Program Studi Sistem Informasi,
Fakultas Teknik, Universitas Muria
Kudus, Indonesia

Email: 201753019@std.umk.ac.id

Abstrak: *Customer relationship management* merupakan taktik pemasaran yang penting untuk menjaga pelanggan tetap loyal dan mencegah pelanggan berpindah ke pesaing. *Precious Dailywear* merupakan usaha yang bergerak dibidang penjualan pakain wanita terutama daster. Proses bisnis masih dilakukan secara konvensional dimana pelanggan harus mengunjungi toko secara langsung untuk melakukan pembelian barang yang diinginkan. Pemanfaatan media sosial telah diterapkan namun masih belum efisien dalam memudahkan pelanggan untuk membeli produk berdasarkan promosi yang telah dipasang pemilik. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem waterfall meliputi analisis kebutuhan sistem, desain, pengkodean, serta pengujian. Hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi penjualan menggunakan *customer relationship management* berbasis website untuk penjualan dan pemasaran produk.

Kata kunci: *Customer Relationship Management, Sistem Informasi, Penjualan, Daster*

Abstract: *Customer relationship management* is an important marketing tactic to keep customers loyal and prevent customers from moving to competitors. *Precious Dailywear* is a business that operates in the field of selling women's clothing, especially house dress. Business processes are still carried out conventionally where customers have to visit the shop directly to purchase the desired goods. The use of social media has been implemented but is still not efficient in making it easier for customers to buy products based on promotions that have been placed by the owner. This research uses the waterfall system development method including system requirements analysis, design, coding, and testing. The result of this research is a sales information system using website-based customer relationship management for product sales and marketing. For papers in Indonesian, the abstract should be written in Indonesian and English.

Keywords: *Customer Relationship Management, Information System, Sale, House Dress*

1. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis yang semakin ketat membuat pemilik bisnis harus mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini, memiliki pelanggan yang loyal adalah kunci keberhasilan dalam suatu bisnis. Pemilik bisnis perlu mendekati diri kepada pelanggan serta meningkatkan loyalitas kepada pelanggan agar tetap bisa bertahan dalam dunia bisnis. Teknologi yang memungkinkan untuk membangun jaringan antara pemilik bisnis atau pelanggan adalah Customer Relationship Management (CRM) yang dimana adanya interaksi antara pemilik bisnis dan pelanggan tanpa menyita waktu sehingga tidak dipungkiri sangat membantu dan bermanfaat bagi pemilik bisnis ataupun konsumen (1).

Di Kecamatan Sei Dadap terdapat perusahaan penjualan pakaian bernama Toko Baju Azzahra. Kemajuan teknologi dalam bidang penyampaian informasi telah memungkinkan untuk menghubungkan semua jenis kebutuhan manusia. Komponen penting dalam perekonomian suatu negara adalah usaha kecil dan menengah (UKM), salah satunya adalah Toko Tifa Rusa Merauke. Toko Tifa Rusa menjual oleh-oleh dari Kota Merauke dalam bentuk masakan seperti abon rusa dan dendeng. Bidang pemasaran dan promosi kini mengalami permasalahan. Mengingat permasalahan tersebut maka diperlukan sistem CRM (*Customer Relations Management*) berbasis Web agar dapat memudahkan pemesanan produk bagi pelanggan di Tifa Rusa (2).

Bagi toko Tenun, kurangnya metode yang dapat diandalkan untuk menangani informasi dari kumpulan data penjualan dalam menghadapi angka penjualan produk yang bervariasi seringkali menimbulkan permasalahan baru. Supermarket belum memiliki metode khusus untuk memperkirakan angka penjualan di masa depan, dan toko tenun sering kesulitan memperkirakan angka penjualan produk. Oleh karena itu, supermarket kesulitan menentukan minimum stok yang dibutuhkan untuk setiap barang. Akibatnya, barang-barang tersebut tertimbun di gudang perusahaan atau stok barang yang paling diminati pelanggan habis karena ketidaksesuaian antara pasokan dan permintaan di pasar (3).

Database MySQL digunakan bersama dengan bahasa pemrograman PHP untuk membuat aplikasi. Pelanggan dapat dengan mudah memperoleh informasi produk terkini dan segera melakukan pemesanan produk di Kedai Kopi Cap Kucing berkat keberhasilan penerapan pendekatan CRM. Tiga aktor terlibat dalam perancangan sistem aplikasi ini: administrator, pelanggan, dan pengunjung. Kedai Kopi Cap Kucing akan mendapatkan manfaat dari penerapan penelitian ini, yang akan membantu mengatasi permasalahan dan hambatan dengan metode pelayanan manual, seperti keterbatasan layanan staff. Sistem input data dan operasional transaksi yang tidak lagi dilakukan secara manual, memberikan klien akses 24 jam terhadap fasilitas transaksi dan pengambilan informasi (4).

Precious Dailywear merupakan usaha yang bergerak dibidang penjualan pakaian Wanita terutama daster. Proses bisnis yang berjalan saat ini masih konvensional. Pelanggan harus mengunjungi ke toko untuk melakukan pemesanan produk. Pemanfaatan media sosial sudah diterapkan namun masih belum efisien dalam memudahkan pelanggan untuk membeli produk berdasarkan promosi yang telah dipasang oleh pemilik dikarenakan respon dari pemilik bisnis yang lama. Belum adanya sistem informasi membuat pemilik bisnis kesulitan dalam memahami kebutuhan, preferensi, serta Riwayat pembelian pelanggan secara lebih mendalam.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan sistem informasi penjualan menggunakan *customer relationship management* agar dapat membantu pemilik bisnis dalam mengelola segala data transaksi serta dapat membuat laporan yang diinginkan secara cepat dan akurat. Adapun penerapan *customer relationship management* pada sistem dinilai dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan loyalitas pelanggan serta menyesuaikan penawaran.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Untuk memperoleh data secara akurat dan relevan, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

2.1.1 Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang didapatkan langsung dari perusahaan melalui pengamatan langsung pada objek penelitian, meliputi :

- a. Wawancara
Penulis melakukan wawancara langsung dengan pemilik Precious Dailywear untuk memperoleh data serta permasalahan yang dialami dalam menjalankan proses bisnis.
- b. Observasi
Penulis melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap kegiatan yang berjalan di Precious Dailywear.

2.1.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, data ini diperoleh dari buku, literatur serta dokumentasi yang meliputi :

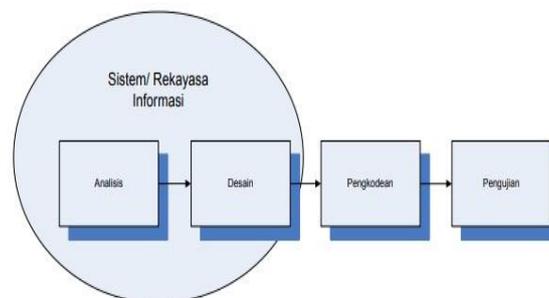
- a. Studi Kepustakaan
Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang bersumber dari buku serta laporan yang berkaitan dengan permasalahan yang diambil.
- b. Studi Dokumentasi
Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari literatur serta dokumentasi yang bersumber dari internet atau sumber informasi lain.

2.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode dalam pengembangan sistem ini menggunakan metode *waterfall*. Metode *waterfall* adalah sebuah proses hidup perangkat lunak memiliki sebuah proses yang linear dan sekuensial. Menurut Sukamto dan Shalahuddin(5) tahapan-tahapan dalam model *waterfall* antara lain sebagai berikut :

- a. Analisis Kebutuhan
“Proses pengumpulan kebutuhan yang dilakukan secara intensif untuk mespesifikasikan kebutuhan perangkat lunak sesuai yang dibutuhkan oleh user”.
- b. Desain
- c. “Proses yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antar muka dan prosedur pengodean”.
- d. Pembuatan Kode Program
- e. “Proses mengubah desain menjadi program perangkat lunak.”
- f. Pengujian
- g. “Fokus pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan oleh user.”
- h. Pendukung atau Pemeliharaan
“Tahapan yang dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk membuat perangkat lunak baru.”

Penggambaran model *waterfall* menurut Sukamto dan Shalahuddin(6) dapat dilihat pada gambar 1 :



Gambar 1. Metode Waterfall

2.3 Metode Perancangan Sistem

Metode perancangan yang penulis gunakan dalam merancang sistem yang Sistem Informasi Penjualan Daster Menggunakan Customer Relationship Management Pada Precious Dailywear Berbasis Website ini yaitu *Unified Modeling Language* atau UML. UML (*Unified Modeling Language*) adalah metode pemodelan (Tools/model) secara visual sebagai sarana untuk merancang dan atau membuat software berorientasi objek dan memberikan standar penulisan sebuah sistem untuk pengembangan sebuah software yang dapat menyampaikan beberapa informasi untuk proses implementasi pengembangan software(5)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisa Dan Perancangan Sistem

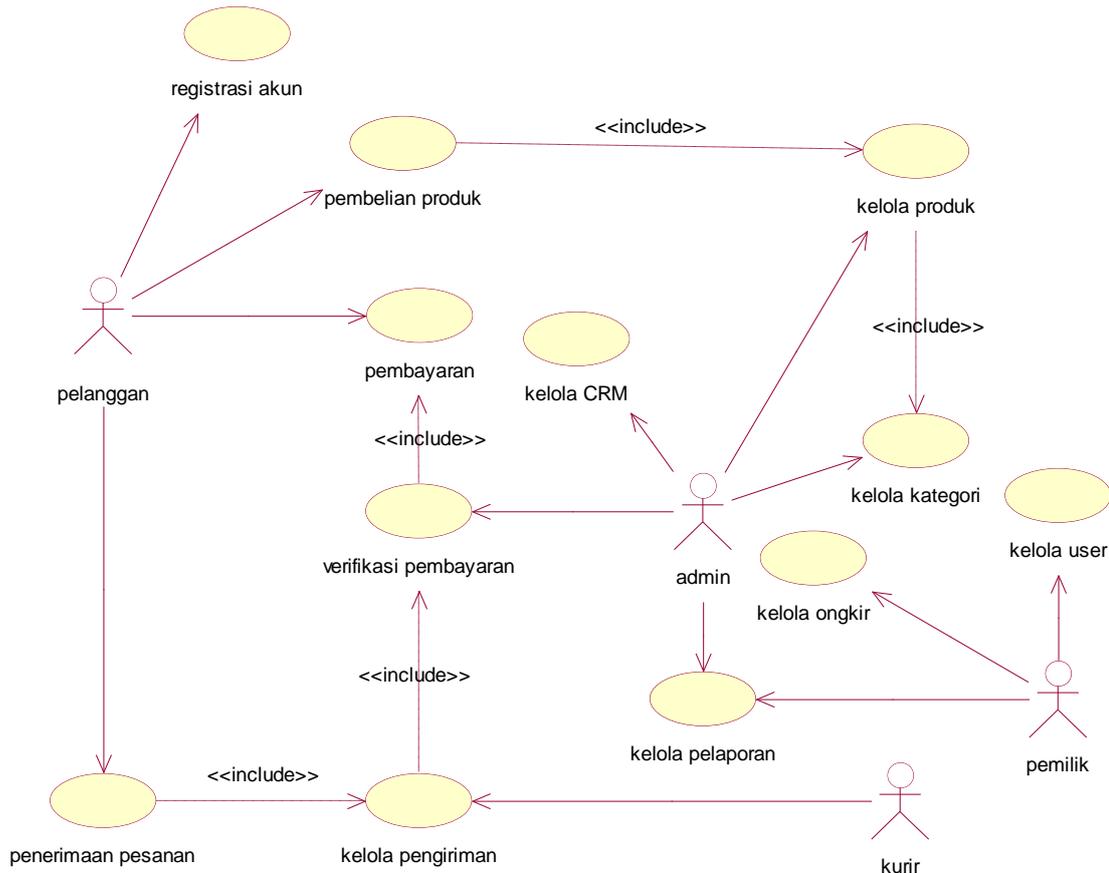
Suatu sistem yang akan dibuat dan dikembangkan tidak terlepas dari kebutuhan dan kondisi yang ada dalam sistem tersebut. Dari hasil penelitian yang telah penulis laksanakan di Precious Dailywear maka dapat penulis simpulkan bahwa proses bisnis yang berjalan masih konvensional pelanggan harus mengunjungi toko untuk

melakukan pemesanan produk. Pemanfaatan media sosial sudah diterapkan namun masih belum efisien dalam memudahkan pelanggan untuk membeli produk berdasarkan promosi yang telah dipasang oleh pemilik dikarenakan respon dari pemilik bisnis yang lama. Belum adanya sistem informasi membuat pemilik bisnis kesulitan dalam memahami kebutuhan, preferensi, serta riwayat pembelian pelanggan secara lebih mendalam.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan sistem informasi penjualan menggunakan *customer relationship management* agar dapat membantu pemilik bisnis dalam mengelola segala data transaksi serta dapat membuat laporan yang diinginkan secara cepat dan akurat. Adapun penerapan *customer relationship management* pada sistem dinilai dapat memberikan pelayanan yang baik, meningkatkan loyalitas pelanggan serta menyesuaikan penawaran.

a. *Usecase Diagram*

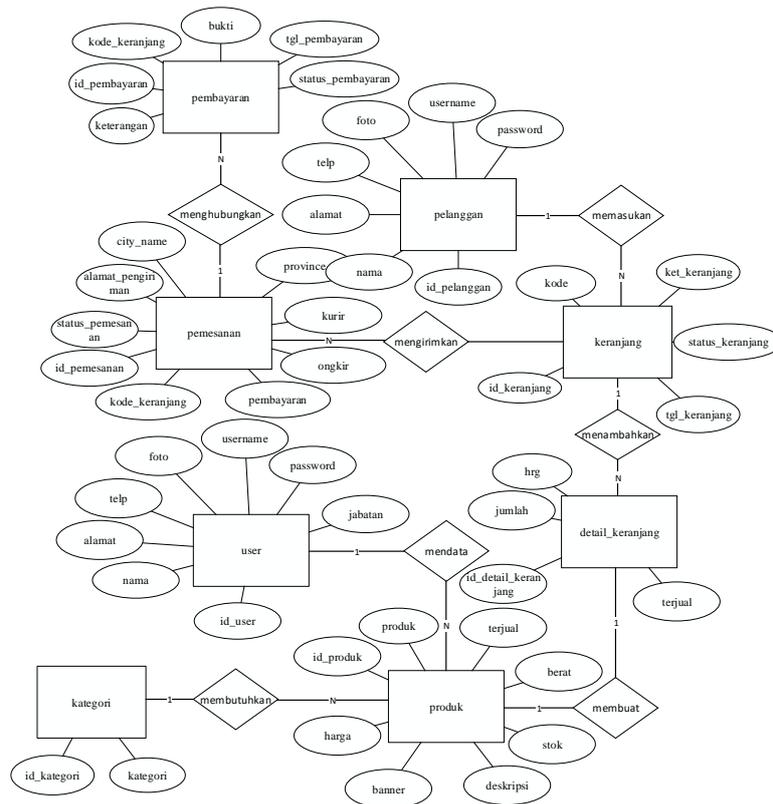
Use case mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi penjualan daster menggunakan *customer relationship management* pada Precious Dailywear berbasis website dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini :



Gambar 2. Usecase Diagram

b. *Class Diagram*

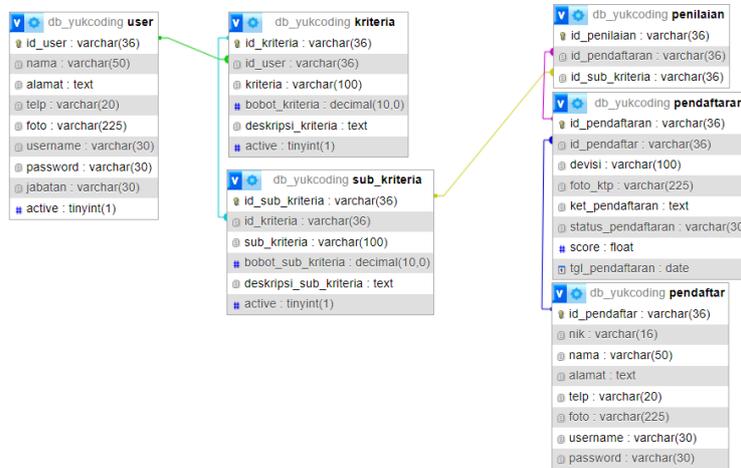
Class Diagram dari sistem informasi penjualan daster menggunakan *customer relationship management* pada Precious Dailywear berbasis website dapat dilihat pada gambar 3 :



Gambar 4. Entity Relationship Diagram

d. Relasi Tabel

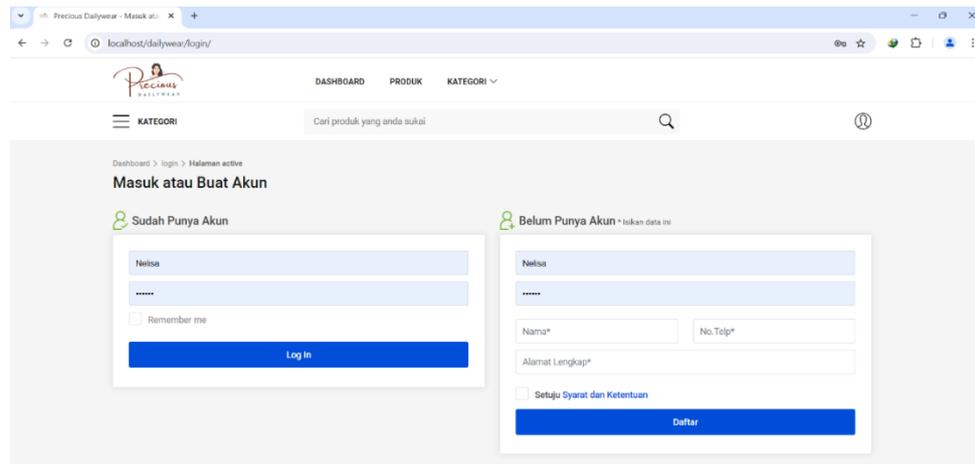
Relasi Tabel sistem informasi penjualan daster menggunakan customer relationship management pada Precious Dailywear berbasis website dapat dilihat pada gambar 5 :



Gambar 5. Relasi Tabel

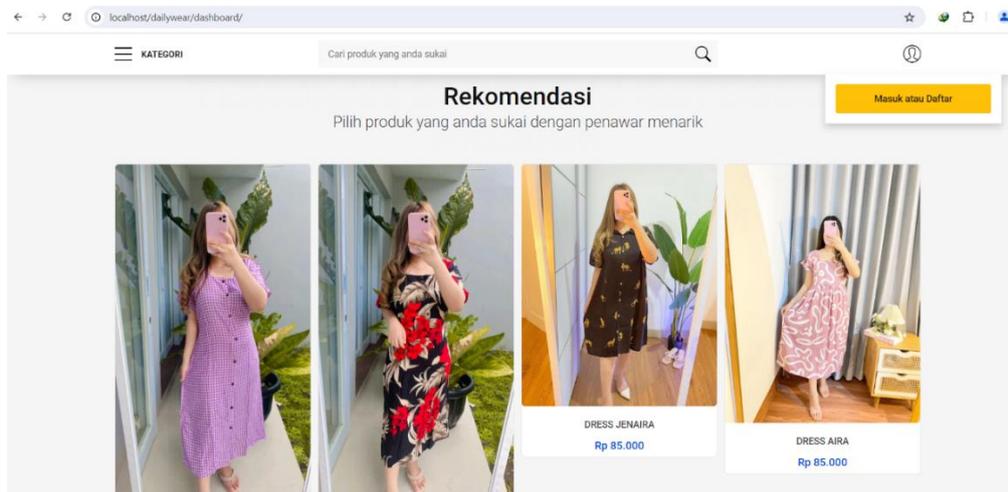
e. Halaman Pengunjung

Halaman pengunjung sistem informasi penjualan daster menggunakan customer relationship management pada Precious Dailywear berbasis website, halaman dimana pengunjung/calon pelanggan baru dapat melakukan pendaftaran akun untuk melakukan pemesanan. Dapat dilihat pada gambar 6 :



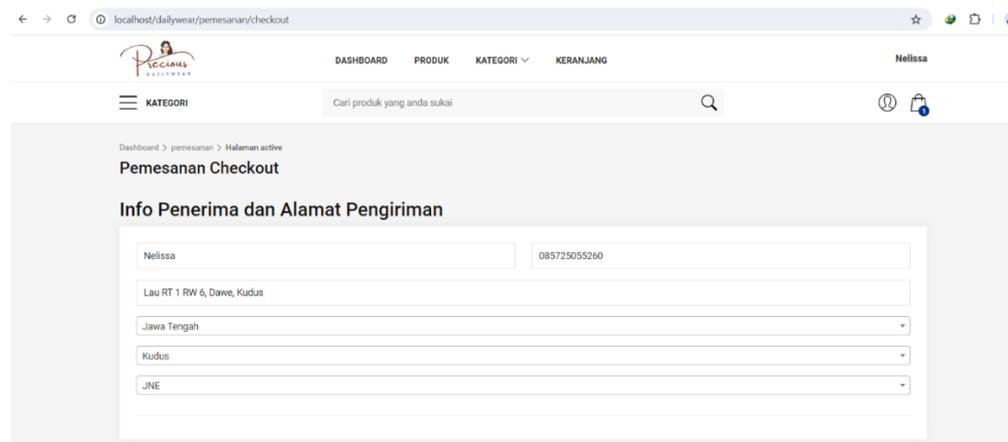
Gambar 6. Halaman Pengunjung

- f. Halaman Dashboard
Halaman *Page Landing* yang dapat digunakan sebagai halaman awal aplikasi. Adapun tampilannya seperti gambar 7 berikut:



Gambar 7. Halaman Dashboard

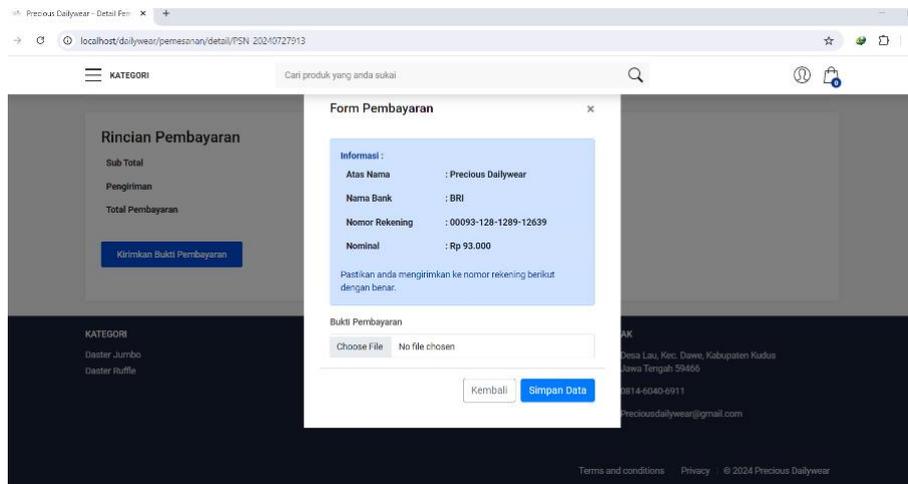
- g. Halaman Checkout Pembelian
Halaman *checkout* pembelian digunakan sebagai halaman *checkout* pada saat sudah memilih produk yang akan dibeli. Adapun tampilannya seperti gambar 8 berikut:



Gambar 8. Halaman Checkout Pembelian

h. Halaman Form Pembayaran

Halaman form pembayaran digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran. Adapun tampilannya seperti gambar 9 berikut :



Gambar 9. Halaman Form Pembayaran

4. KESIMPULAN

Dari hasil analisis serta perancangan sistem maka penulis memberikan kesimpulan dan saran sebagai berikut :

- (1) Aplikasi yang dihasilkan adalah aplikasi sistem informasi penjualan daster menggunakan *customer relationship management* pada Precious Dailywear berbasis website.
- (2) Aplikasi ini dirancang dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP 8 dan MySQL sebagai database.
- (3) Sistem informasi penjualan daster berbasis website ini memiliki fitur pendaftaran pelanggan, pengelolaan produk, pengelolaan pemesanan, dan pengiriman barang.
- (4) Output yang dihasilkan dari sistem ini berupa laporan data transaksi dan nota pembayaran.

DAFTAR PUSTAKA

1. Babar MP, Saitakela M. Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Klinik Valerie Beauty. JITU J Inform Technol Commun. 2019;3(1):58–63.
2. Loppies SHD, Zubaedah R, Primut A. Implementasi Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web (Studi Kasus: Toko Tifa Rusa). Musamus J Technol Inf. 2023;5(02):051–7.
3. Azizy FM, Minardi J, Sabilla AD. SISTEM INFORMASI PENJUALAN TENUN TROSO BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT). Biner J Ilm Inform dan Komput. 2023;2(1):17–23.
4. Febriansyah F, Amalia R. PENERAPAN CRM PADA SISTEM INFORMASI TOKO KOPI CAP KUCING BERBASIS WEB MOBILE. Zo J Sist Inf. 2023;5(2):228–38.
5. Eka Achyani Y, Saumi S, Informasi Akuntansi Universitas Bina Sarana Informatika Jl Kamal Raya No S, Road Barat Cengkareng Jakarta Barat R. PENERAPAN METODE WATERFALL PADA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BUKU PERPUSTAKAAN BERBASIS WEB Program Studi Sistem Informasi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri Jakarta Jl. Damai no. 8 Warung Jati Barat (Margasatwa) Jakarta Selatan . J Saintekom Sains, Teknol Komput Dan Manaj 9 (1)83-9 [Internet]. 2019;83–93. Tersedia pada: <https://doi.org/10.33020/saintekom.v9i1>
6. Purnia DS, Rifai A, Rahmatullah S. Penerapan Metode Waterfall dalam Perancangan Sistem Informasi Aplikasi Bantuan Sosial Berbasis Android. Semin Nas Sains dan Teknol 2019. 2019;1–7.